

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim, *Keputusan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor : 239/IX/6/8/2003 Tentang Perbaikan Pedoman Penyusunan Pelaporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*, (Online), (<http://www.Google.com>, diakses 10 Maret 2007)
- Anonim, *Pengaruh Pembinaan Terhadap Perilaku Pegawai Negeri Sipil*, Pusat Penelitian dan Pengembangan Badan Kepegawaian Negara, (Online), (<http://www.BKN.go.id>, diakses 22 Mei 2007)
- Algifari, 2000, *Analisis Regresi Teori, Kasus, dan Solusi*, BPFE Yogyakarta
- Artley Will, Ellison D.J, Kennedy Bill, 2001, *The Performance Based Management Handbook Vol-1*, U.S Department Energy and Oak Ridge Asosiated Universities.
- Artley Will, Stroh Suzanne, 2001, *The Performance Based Management Handbook Vol-2*, U.S Department Energy and Oak Ridge Asosiated Universities.
- Bryson M. John, 1995, *Strategic Planning For Public And Non Profit Organizations*, Jossey-Bass Publishers, San Fransisco.
- Hasan Iqbal, 1999, *Pokok-pokok Materi Statistik 2*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Umar Husein, 2005, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Osborne David, Gabler Ted, 1992, *Mewirusahaakan Birokrasi*, PT Pustaka Binaman Pressindo, Jakarta.
- Gaspers Vincent, 2004, *Perencanaan Strategik Untuk Peningkatan Kinerja Sektor Publik. Suatu Petunjuk Praktek*, PT Gramedia Pustaka Utama Jakarta.
- Gaspers Vincent, 2005, *Balance Scorecard dengan Six Sigma Untuk Organisasi Bisnis dan Pemerintah*, PT Gramedia Pustaka Utama Jakarta.

- Kaplan. S Robert, Norton. P Robert, 1996, *Balance Scorecard, Menerapkan Strategi Menjadi Aksi*, Penerbit Erlangga Jakarta.
- Keban T. Yeremias, 2000, “*Good Governance*” dan “*Capacity Building*” sebagai Indikator Utama dan Fokus Penilaian Kinerja Pemerintahan, (Online), (<http://www.Google.com>, diakses 5 April 2007)
- Mahmudi, 2005, *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, Unit Penerbit dan Percetakan Akademi Manajemen Perusahaan YKPN Yogyakarta.
- Muchtadi, 2001, *Mengukur Kinerja PD. Hotel Swarna Dwipa TK.I Sumatera Selatan melalui Analisis Balance Scorecard*, Pusat Pengembangan Keuangan dan Ekonomi Daerah Universitas Hasanudin.
- Mulyadi, 2005, *Alternatif Pemacuan Kinerja Personel Dengan Pengelolaan Kinerja Terpadu Berbasis Balance Scorecard*. (Online), (<http://www.Google.com>, diakses 11 Februari 2007).
- Parwanto, 2005, *Pengaruh Faktor-Faktor Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pusat Pendidikan Komputer Akuntansi IMKA Surakarta* (Online), (<http://www.Google.com>, diakses 13 September 2007).
- Oscar, 2005, *Balanced Scorecard dan Performance Management Dalam Perspektif Peningkatan Kinerja Pemerintah Daerah*, (Online), (<http://www.Google.com>, diakses 11 Februari 2007)
- Wasistiono Sadu, *Revitalisasi Birokrasi Dalam Mendukung Pelaksanaan Good Governance*, (Online), (<http://www.Google.com>, diakses 11 Februari 2007).
- Wilopo, 2003, *Improvisasi Manajemen Strategi Sektor Publik*, (Online), (<http://www.Google.com>, diakses 10 Maret 2007).
- Supriyadi Anwar, 2004, *Kebijakan Peningkatan Kompetensi Aparatur Dalam Pelayanan Publik*, (Online), (<http://www.Google.com>, diakses 21 April 2007)
- Triatmojo, 2007, *Pelayanan Publik dan Konsep Tentang Kepuasan Pelanggan*, (Online), (<http://triatmojo.wordpress.com>), diakses 21 April 2007).

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.

| NO | U R A I A N | SB | B | CB | KB | TB |
|------------|---|----|---|----|----|----|
| I | PERSPEKTIF PENGGUNA JASA | | | | | |
| 1 | Bagaimana kepuasan anda terhadap pelayanan BPKD ? | | | | | |
| 2 | Bagaimana dengan alternatif sistem pelayanan di BPKD yang selama ini anda dapatkan ? | | | | | |
| II | PERSPEKTIF FINANSIAL. | | | | | |
| 3 | Bagaimana dengan efisiensi biaya pada saat anda berhubungan dengan pelayanan di kantor BPKD ? | | | | | |
| III | PERSPEKTIF PROSES INTERNAL. | | | | | |
| 4 | Menurut anda bagaimana dengan ketepatan waktu pelayanan BPKD? | | | | | |
| 5 | Bagaimana dengan kejelasan sistem dan prosedur dalam pelayanan BPKD ? | | | | | |
| IV | PERSPEKTIF PERTUMBUHAN DAN PEMBELAJARAN | | | | | |
| 6 | Menurut anda bagaimana keahlian pegawai BPKD dalam mengaplikasi sistem komputer dalam melakukan pelayanan ? | | | | | |
| V | Disiplin Kerja | | | | | |
| 7 | Menurut anda bagaimana ketepatan waktu kehadiran pegawai BPKD sesuai dengan waktu yang ditetapkan? | | | | | |
| 8 | Menurut anda bagaimana disiplin kerja para pegawai Gol III ? | | | | | |
| 9 | Menurut anda bagaimana disiplin kerja para pegawai Gol IV ? | | | | | |
| VI | SARANA DAN PRASARANA | | | | | |
| 10 | Bagaimana keadaan sarana dan prasarana dalam mendukung operasional kantor BPKD Kota Gorontalo? | | | | | |
| 11 | Bagaimana perawatan sarana dan prasarana BPKD ? | | | | | |
| 12 | Bagaimana keadaan perlengkapan kantor yang disediakan bagi aparat pegawai BPKD seperti komputer, faksimili, mesin foto copy, mesin hitung serta alat tulis kantor yang diperlukan ? | | | | | |
| 13 | Bagaimana dukungan peralatan untuk pelaksanaan kegiatan teknis operasional dilapangan seperti penyediaan alat transportasi ? | | | | | |
| | | | | | | |

| VII | SIKAP DAN PERILAKU | SB | B | CB | KB | TB |
|------------|--|----|---|----|----|----|
| 14 | Bagaimanakah sikap kerja sama pegawai BPKD Kota Gorontalo bila ada yang menemui masalah dalam tugas ? | | | | | |
| 15 | Bagaimanakah perilaku pegawai BPKD Kota Gorontalo dalam memberikan pelayanan ? | | | | | |
| 16 | Bagaimanakah sikap dan perilaku pegawai BPKD Kota Gorontalo dalam menjaga sarana dan prasarana untuk kelancaran tugas-tugas kantor ? | | | | | |

Keterangan :

SB = Sangat Baik

B = Baik

CB = Cukup Baik

KB = Kurang Baik

TB = Tidak Baik

A. Petunjuk Pengisian.

Untuk setiap item/pertanyaan yang ada di bawah ini, anda diminta untuk memberi tanda (v) pada salah satu jawaban yang tersedia di kolom sesuai dengan pendapat anda !

Jawaban dari pertanyaan pada angket kuesioner ini akan digunakan dalam penelitian tesis program S-2 MKD UNHAS Makassar, jadi kerahasiaan atas jawaban dari angket ini akan dijaga dengan baik.

Bendahara Unit Kerja

Lampiran 2. Data Panawan

| NO | Y | X1 | X2 | X3 |
|----|----|-------|-------|-------|
| 1 | 20 | 11,00 | 16,00 | 10,00 |
| 2 | 18 | 10,00 | 16,00 | 10,00 |
| 3 | 19 | 11,00 | 13,00 | 12,00 |
| 4 | 21 | 12,00 | 14,00 | 13,00 |
| 5 | 18 | 10,00 | 17,00 | 12,00 |
| 6 | 18 | 12,00 | 15,00 | 10,00 |
| 7 | 17 | 12,00 | 18,00 | 9,00 |
| 8 | 23 | 9,00 | 14,00 | 10,00 |
| 9 | 18 | 12,00 | 18,00 | 11,00 |
| 10 | 24 | 12,00 | 13,00 | 12,00 |
| 11 | 20 | 9,00 | 16,00 | 10,00 |
| 12 | 21 | 12,00 | 16,00 | 12,00 |
| 13 | 14 | 9,00 | 12,00 | 9,00 |
| 14 | 21 | 11,00 | 16,00 | 13,00 |
| 15 | 22 | 9,00 | 17,00 | 12,00 |
| 16 | 21 | 13,00 | 14,00 | 12,00 |
| 17 | 17 | 9,00 | 18,00 | 12,00 |
| 18 | 21 | 12,00 | 14,00 | 12,00 |
| 19 | 24 | 12,00 | 17,00 | 12,00 |
| 20 | 22 | 11,00 | 16,00 | 11,00 |
| 21 | 21 | 12,00 | 16,00 | 12,00 |
| 22 | 21 | 12,00 | 15,00 | 12,00 |
| 23 | 15 | 11,00 | 12,00 | 10,00 |
| 24 | 18 | 9,00 | 15,00 | 11,00 |
| 25 | 17 | 9,00 | 14,00 | 10,00 |
| 26 | 18 | 9,00 | 15,00 | 9,00 |
| 27 | 22 | 12,00 | 14,00 | 10,00 |
| 28 | 20 | 9,00 | 16,00 | 10,00 |
| 29 | 23 | 15,00 | 16,00 | 13,00 |
| 30 | 19 | 13,00 | 12,00 | 12,00 |
| 31 | 23 | 12,00 | 17,00 | 11,00 |
| 32 | 17 | 9,00 | 11,00 | 10,00 |
| 33 | 20 | 11,00 | 13,00 | 11,00 |
| 34 | 21 | 12,00 | 14,00 | 12,00 |
| 35 | 18 | 12,00 | 16,00 | 12,00 |
| 36 | 20 | 10,00 | 16,00 | 10,00 |
| 37 | 18 | 10,00 | 14,00 | 12,00 |
| 38 | 18 | 12,00 | 13,00 | 12,00 |
| 39 | 21 | 12,00 | 13,00 | 12,00 |
| 40 | 23 | 12,00 | 17,00 | 13,00 |
| 41 | 23 | 10,00 | 16,00 | 11,00 |
| 42 | 20 | 12,00 | 15,00 | 11,00 |
| 43 | 22 | 12,00 | 14,00 | 11,00 |

Lampiran 3. Hasil Print Out SPSS Analisa Deskriptif Kinerja, Disiplin Kerja, Sarana dan Prasarana.

Frequencies

Statistics

| | | KINERJA | DISIPLIN | SARANA | SIKAP |
|--------------------|---------|--------------------|----------|---------|---------|
| N | Valid | 43 | 43 | 43 | 43 |
| | Missing | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Mean | | 19,9302 | 11,0465 | 14,9535 | 11,1860 |
| Std. Error of Mean | | ,36210 | ,22062 | ,26820 | ,17373 |
| Median | | 20,0000 | 12,0000 | 15,0000 | 11,0000 |
| Mode | | 18,00 ^a | 12,00 | 16,00 | 12,00 |
| Std. Deviation | | 2,37442 | 1,44673 | 1,75870 | 1,13925 |
| Variance | | 5,63787 | 2,09302 | 3,09302 | 1,29790 |
| Range | | 10,00 | 6,00 | 7,00 | 4,00 |
| Minimum | | 14,00 | 9,00 | 11,00 | 9,00 |
| Maximum | | 24,00 | 15,00 | 18,00 | 13,00 |
| Sum | | 857,00 | 475,00 | 643,00 | 481,00 |

a. Multiple modes exist. The smallest value is shown

Frequency Table

KINERJA

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 14,00 | 1 | 2,3 | 2,3 | 2,3 |
| | 15,00 | 1 | 2,3 | 2,3 | 4,7 |
| | 17,00 | 4 | 9,3 | 9,3 | 14,0 |
| | 18,00 | 9 | 20,9 | 20,9 | 34,9 |
| | 19,00 | 2 | 4,7 | 4,7 | 39,5 |
| | 20,00 | 6 | 14,0 | 14,0 | 53,5 |
| | 21,00 | 9 | 20,9 | 20,9 | 74,4 |
| | 22,00 | 4 | 9,3 | 9,3 | 83,7 |
| | 23,00 | 5 | 11,6 | 11,6 | 95,3 |
| | 24,00 | 2 | 4,7 | 4,7 | 100,0 |
| | Total | 43 | 100,0 | 100,0 | |

DISIPLIN

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 9,00 | 10 | 23,3 | 23,3 | 23,3 |
| | 10,00 | 5 | 11,6 | 11,6 | 34,9 |
| | 11,00 | 6 | 14,0 | 14,0 | 48,8 |
| | 12,00 | 19 | 44,2 | 44,2 | 93,0 |
| | 13,00 | 2 | 4,7 | 4,7 | 97,7 |
| | 15,00 | 1 | 2,3 | 2,3 | 100,0 |
| | Total | 43 | 100,0 | 100,0 | |

SARANA

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 11,00 | 1 | 2,3 | 2,3 | 2,3 |
| | 12,00 | 3 | 7,0 | 7,0 | 9,3 |
| | 13,00 | 5 | 11,6 | 11,6 | 20,9 |
| | 14,00 | 9 | 20,9 | 20,9 | 41,9 |
| | 15,00 | 6 | 14,0 | 14,0 | 55,8 |
| | 16,00 | 11 | 25,6 | 25,6 | 81,4 |
| | 17,00 | 5 | 11,6 | 11,6 | 93,0 |
| | 18,00 | 3 | 7,0 | 7,0 | 100,0 |
| | Total | 43 | 100,0 | 100,0 | |

SIKAP

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 9,00 | 3 | 7,0 | 7,0 | 7,0 |
| | 10,00 | 11 | 25,6 | 25,6 | 32,6 |
| | 11,00 | 8 | 18,6 | 18,6 | 51,2 |
| | 12,00 | 17 | 39,5 | 39,5 | 90,7 |
| | 13,00 | 4 | 9,3 | 9,3 | 100,0 |
| | Total | 43 | 100,0 | 100,0 | |

Lampiran 4. Hasil Print Out SPSS Analisa Deskriptif Perspektif Pengguna Jasa, Perspektif Finansial, Perspektif Proses Internal, dan Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran.

Frequencies

Statistics

| | | Y1 | Y2 | Y3 | Y4 |
|--------------------|---------|--------|--------|---------|--------|
| N | Valid | 43 | 43 | 43 | 43 |
| | Missing | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Mean | | 7,4186 | 3,7209 | 7,7907 | 4,0233 |
| Std. Error of Mean | | ,14594 | ,10162 | ,21963 | ,10777 |
| Median | | 8,0000 | 4,0000 | 8,0000 | 4,0000 |
| Mode | | 8,00 | 4,00 | 8,00 | 4,00 |
| Std. Deviation | | ,95699 | ,66639 | 1,44021 | ,70672 |
| Variance | | ,91584 | ,44408 | 2,07420 | ,49945 |
| Range | | 3,00 | 3,00 | 5,00 | 2,00 |
| Minimum | | 6,00 | 2,00 | 5,00 | 3,00 |
| Maximum | | 9,00 | 5,00 | 10,00 | 5,00 |
| Sum | | 319,00 | 160,00 | 335,00 | 173,00 |

Frequency Table

Y1

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid 6,00 | 10 | 23,3 | 23,3 | 23,3 |
| 7,00 | 9 | 20,9 | 20,9 | 44,2 |
| 8,00 | 20 | 46,5 | 46,5 | 90,7 |
| 9,00 | 4 | 9,3 | 9,3 | 100,0 |
| Total | 43 | 100,0 | 100,0 | |

Y2

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid 2,00 | 1 | 2,3 | 2,3 | 2,3 |
| 3,00 | 14 | 32,6 | 32,6 | 34,9 |
| 4,00 | 24 | 55,8 | 55,8 | 90,7 |
| 5,00 | 4 | 9,3 | 9,3 | 100,0 |
| Total | 43 | 100,0 | 100,0 | |

Y3

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 5,00 | 2 | 4,7 | 4,7 | 4,7 |
| | 6,00 | 6 | 14,0 | 14,0 | 18,6 |
| | 7,00 | 11 | 25,6 | 25,6 | 44,2 |
| | 8,00 | 12 | 27,9 | 27,9 | 72,1 |
| | 9,00 | 4 | 9,3 | 9,3 | 81,4 |
| | 10,00 | 8 | 18,6 | 18,6 | 100,0 |
| | Total | 43 | 100,0 | 100,0 | |

Y4

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 3,00 | 10 | 23,3 | 23,3 | 23,3 |
| | 4,00 | 22 | 51,2 | 51,2 | 74,4 |
| | 5,00 | 11 | 25,6 | 25,6 | 100,0 |
| | Total | 43 | 100,0 | 100,0 | |

Lampiran 5. Hasil Print Out SPSS Analisa Regresi Berganda.

Regression**Variables Entered/Removed^b**

| Model | Variables Entered | Variables Removed | Method |
|-------|--|-------------------|--------|
| 1 | SIKAP, SARANA, DISIPLIN ^a | , | Enter |

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: KINERJA

Model Summary

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | ,534 ^a | ,285 | ,230 | 2,08323 |

a. Predictors: (Constant), SIKAP, SARANA, DISIPLIN

ANOVA^b

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|----|-------------|-------|-------------------|
| 1 | Regression | 67,537 | 3 | 22,512 | 5,187 | ,004 ^a |
| | Residual | 169,254 | 39 | 4,340 | | |
| | Total | 236,791 | 42 | | | |

a. Predictors: (Constant), SIKAP, SARANA, DISIPLIN

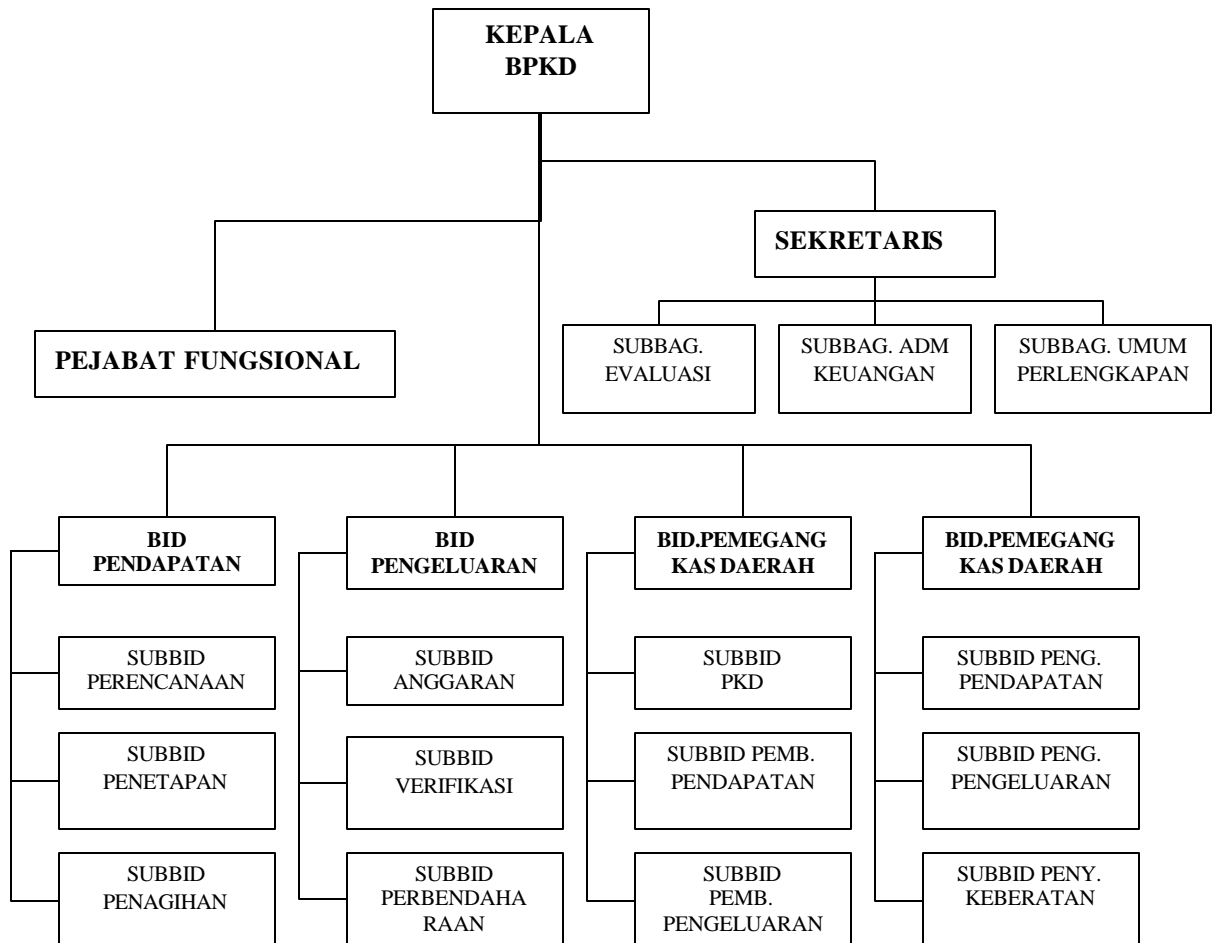
b. Dependent Variable: KINERJA

Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 4,328 | 4,126 | | 1,049 | ,301 |
| | DISIPLIN | ,373 | ,260 | ,227 | 1,438 | ,159 |
| | SARANA | ,263 | ,184 | ,195 | 1,426 | ,162 |
| | SIKAP | ,675 | ,332 | ,324 | 2,036 | ,049 |

a. Dependent Variable: KINERJA

Lampiran 6. Struktur Organisasi BPKD Kota Gorontalo



Lampiran 7. Data Pegawai BPKD Kota Gorontalo Tahun 2006

**DATA PEGAWAI BERDASARKAN GOLONGAN
TAHUN 2006**

| GOLONGAN | Jumlah |
|--------------------|---------------|
| IV / c | 1 |
| IV / b | 2 |
| IV / a | 1 |
| III / d | 7 |
| III / c | 4 |
| III / b | 4 |
| III / a | 17 |
| II / d | 7 |
| II / c | 8 |
| II / b | 4 |
| Tenaga Kontrak | 7 |
| J U M L A H | 61 |

**DATA PEGAWAI BERDASARKAN JENJANG PENDIDIKAN
TAHUN 2006**

| JENJANG PENDIDIKAN | JUMLAH |
|---------------------------|---------------|
| PASCA SARJANA | 2 |
| SARJANA | 23 |
| SARJANA MUDA | 10 |
| SLTA | 20 |
| J U M L A H | 55 |